Rapport annuel de gestion

2001-2002

Ministère de la Famille et de l'Enfance

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par le ministère de la Famille et de l'Enfance.

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal – 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-39874-2
ISSN : 1481-837X

© Gouvernement du Québec, 2002

103-01097/

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et de l'Enfance pour l'exercice financier 2001-2002. Je tiens à souligner l'apport important du Ministère à la réalisation des objectifs gouvernementaux au cours de l'année.

La politique familiale s'inscrit désormais dans le quotidien de plusieurs familles québécoises, que ce soit grâce aux services de garde éducatifs qui accueillent chaque année un nombre plus important d'enfants ou encore aux prestations familiales qui fournissent une aide financière soutenue à plusieurs parents. Une étape importante a également été franchie pour nous rapprocher de l'instauration d'un régime québécois d'assurance parentale par l'adoption, en début d'année, de la Loi sur l'assurance parentale.

L'année 2001-2002 a aussi été marquée par une concertation soutenue avec de nombreux partenaires tant gouvernementaux que non gouvernementaux dans l'élaboration d'un plan concerté pour les familles du Québec. Cette mobilisation des acteurs de la société contribuera à améliorer les conditions de vie des familles québécoises.

L'épanouissement des aînés est également au cœur de mes préoccupations. Rendu public en septembre dernier, le plan d'action intitulé *Le Québec et ses aînés: engagés dans l'action* constitue une étape essentielle dans la reconnaissance accrue de l'apport des aînés à la société. Il comporte plusieurs mesures qui se veulent autant de réponses à leurs besoins.

Je suis donc fière des réalisations du Ministère et je vous assure qu'il poursuivra ses efforts pour fournir, comme il le fait actuellement, des services de grande qualité aux citoyennes et aux citoyens.

Recevez, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance,
ministre de la Famille et de l'Enfance,
ministre responsable de la Condition féminine,
ministre responsable des Aînés et
ministre responsable de la région de la Chaudière-Appalaches

Linda Goupil

Québec, octobre 2002

Madame Linda Goupil
Ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance
1122, chemin Saint-Louis
Sillery (Québec)

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Famille et de l'Enfance pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2002.

En plus de présenter les divers aspects de l'organisation ministérielle, le rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, de la Planification stratégique 2001-2004 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.

À cet égard, le Ministère a mis en place des mécanismes de suivi permettant de mesurer la qualité des services offerts au public. Les résultats sont positifs, notamment en ce qui concerne l'accessibilité à l'information, la délivrance des nouveaux permis de services de garde et la protection des renseignements personnels. Il faut toutefois consacrer des efforts supplémentaires pour assurer une plus grande uniformité de l'information fournie aux services de garde et un meilleur soutien.

En ce qui concerne la planification stratégique, la plupart des objectifs ont été atteints; je souligne plus particulièrement ici l'accessibilité des services à la clientèle. Pour mener à bien ce grand défi, le Ministère a notamment procédé à la déconcentration de ses activités et de ses services vers les régions.

C'est dans une perspective d'amélioration continue de ses services et de mobilisation de son personnel que le Ministère entame la prochaine année. Le plan d'organisation administrative adopté au début de la nouvelle année financière consolidera son fonctionnement et permettra que chacune et chacun puisse relever plus efficacement les défis et participer à l'accomplissement de la mission de notre Ministère.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le sous-ministre,

Pierre Roy

Québec, octobre 2002

Table des matières

Déclaration du sous-ministre IX
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne XI
Préambule XIII

CHAPITRE 1 – Le ministère de la Famille et de l'Enfance 1

La mission 1
La clientèle 1
Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux 2
L'organisation administrative 3
La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, la Planification stratégique 2001-2004 et le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 6

CHAPITRE 2 – Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 9

Un personnel courtois 9
Une information claire et accessible 9
Un soutien adapté aux services de garde éducatifs 10
Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs 11
Des services accessibles 11
La confidentialité 12
Une rétroaction des plaintes 13

CHAPITRE 3 – Les résultats à l'égard de la Planification stratégique 2001-2004 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 15

Orientation 1 : Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants 15
Les services de garde éducatifs à contribution réduite 15
Le régime québécois d'assurance parentale 20
L'engagement des milieux de travail 20
Orientation 2 : Soutenir, en concertation avec les partenaires, les parents et les enfants en favorisant l'offre de services intégrés, adaptés et axés sur la prévention 21
Des services intégrés, adaptés et axés sur la prévention 21
Le soutien au rôle parental 22
Orientation 3 : Soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu 24
Les programmes de soutien financier aux familles 24

Orientation 4 : Se rapprocher de la clientèle et renforcer les liens avec les partenaires 25
Les services à la clientèle en matière de services de garde éducatifs 25
Les services à la clientèle en matière d'information 25
Orientation 5 : Voir à la prise en compte des besoins des personnes âgées . . . 26
La concertation avec les partenaires gouvernementaux 26

CHAPITRE 4 – L'utilisation des ressources 27

CHAPITRE 5 – Les exigences réglementaires et législatives 31

Accès aux documents et protection des renseignements personnels 31
Politique linguistique 32
Programme d'accès à l'égalité et plan d'embauche pour les personnes handicapées et les diverses composantes de la société québécoise 33

ANNEXE 1

Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille et de l'Enfance, ministre responsable de la Condition féminine et ministre responsable des Aînés 35

ANNEXE 2

Répartition régionale des centres de la petite enfance et des garderies, au 31 mars 2002 37

ANNEXE 3

Liste des publications du Ministère 39

ANNEXE 4

Travaux de recherche 43

DÉCLARATION DU SOUS-MINISTRE

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport relevaient de ma responsabilité au 31 mars 2002. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats et des contrôles afférents qui sont présentés au regard des objectifs approuvés par la direction du Ministère.

Le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de la Famille et de l'Enfance :

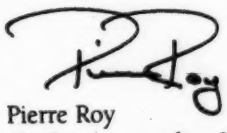
- décrit fidèlement la mission et les mandats;
- présente les objectifs de la Planification stratégique 2001-2004, du Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que les résultats afférents et les indicateurs annoncés;
- couvre l'ensemble des activités du Ministère;
- présente des données exactes et fiables.

Tout au cours de l'exercice financier, l'équipe de direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle, de manière à assurer la réalisation des objectifs de la Planification stratégique 2001-2004, du Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Les membres du comité de direction ont approuvé le *Rapport annuel de gestion 2001-2002*. De plus, la Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans ce rapport et a émis un rapport de validation de cette information.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont été utilisées pour fournir l'information contenue dans ce document.

Le sous-ministre,



Pierre Roy
Québec, septembre 2002

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Pierre Roy
Sous-ministre
Ministère de la Famille et de l'Enfance
1122, chemin Saint-Louis
Sillery (Québec)

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen de l'information et des données présentées dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. La responsabilité de l'exactitude et de l'intégrité des données comprises dans ce document ainsi que les explications fournies incombent à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des données et la cohérence générale de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre mission d'examen. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages.

Notre examen du *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de la Famille et de l'Enfance a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Cet examen a consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives soutenant l'information et les données présentées dans ce rapport, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à apprécier les mécanismes de compilation des données, à réviser les calculs et à susciter des discussions sur les renseignements fournis.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous laisse croire que les données, les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* du ministère de la Famille et de l'Enfance ne sont pas plausibles et cohérents à tous égards importants.

Le directeur de la vérification interne,

Alain Chassé, CA, avocat
Québec, septembre 2002

PRÉAMBULE

Depuis janvier 2002, le ministère de la Famille et de l'Enfance est dirigé par la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance, également ministre responsable des Aînés et de la Condition féminine. Le Secrétariat aux aînés étant intégré à la structure administrative du Ministère, le présent rapport annuel fait donc état des réalisations à l'égard des aînés pour l'année 2001-2002.

CHAPITRE 1

Le ministère de la Famille et de l'Enfance

La mission

La mission du ministère de la Famille et de l'Enfance consiste à valoriser la famille et l'enfance et à favoriser leur plein épanouissement. Par ses interventions, il doit faire en sorte que la société accorde une meilleure place aux familles et aux enfants.

Pour accomplir sa mission, il assume deux grandes responsabilités :

- la coordination interministérielle de la politique familiale québécoise;
- le développement et la mise en œuvre de programmes pour les familles et les enfants.

Le Ministère intervient dans des créneaux d'activités touchant le développement de la petite enfance, la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles, le soutien à la responsabilité parentale et le soutien financier aux familles.

Actuellement, les programmes suivants relèvent de sa compétence :

- les services de garde éducatifs à contribution réduite pour les enfants de moins de cinq ans;
- les prestations familiales, c'est-à-dire les allocations familiales pour les enfants de moins de 18 ans et les allocations pour enfant handicapé.

De plus, le Ministère assumera la responsabilité des travaux relatifs à la définition des modalités de mise en œuvre et d'application d'un régime québécois d'assurance parentale.

Le **Secrétariat aux aînés**, pour sa part, doit favoriser le plein épanouissement et le mieux-être des aînés. À cette fin, il doit susciter une concertation des actions gouvernementales. De plus, il doit concevoir et élaborer un plan d'action, des politiques et des programmes relatifs aux personnes âgées et en assurer la mise en œuvre.

La clientèle

En raison de sa responsabilité de coordination de la politique familiale, le Ministère touche l'ensemble des familles et des enfants.

Les programmes dont il est responsable s'adressent, de façon plus précise :

- aux enfants de moins de cinq ans qui profitent des services de garde éducatifs, ainsi qu'à leurs parents;
- aux familles, particulièrement les familles à faible revenu, avec des enfants de moins de 18 ans qui reçoivent l'allocation familiale;

- aux familles qui ont des enfants présentant une déficience qui les limite de façon importante et durable dans les activités de la vie quotidienne, et qui reçoivent l'allocation pour enfant handicapé accordée jusqu'à ce que l'enfant atteigne 18 ans ou que cesse sa déficience;
- éventuellement, dans le cadre d'un régime d'assurance parentale, aux parents travailleurs, y compris les travailleurs et travailleuses autonomes, à la suite d'une naissance ou d'une adoption.

En raison de sa responsabilité de coordination des actions en faveur des aînés, le **Secrétariat aux aînés** touche l'ensemble des personnes âgées.

Les partenaires gouvernementaux et non gouvernementaux

Le Ministère compte sur plusieurs partenaires pour mener à bien sa mission.

Partenaires gouvernementaux

Le Conseil de la famille et de l'enfance et la Régie des rentes du Québec sont deux partenaires gouvernementaux de premier plan.

La ministre est responsable du **Conseil de la famille et de l'enfance**, dont le mandat consiste principalement à la conseiller sur les questions relatives à la famille et à l'enfance, et à participer au développement de la politique familiale québécoise. Consultations, études et recherches, production d'avis et de rapports, communications et information constituent les principales activités du Conseil.

La **Régie des rentes du Québec** administre la Loi sur les prestations familiales et les règlements sur les prestations familiales et sur l'allocation pour enfant handicapé. La Régie collabore aussi avec le Ministère en ce qui touche la définition des modalités d'instauration et d'application d'un régime québécois d'assurance parentale.

Il travaille aussi avec les autres ministères et organismes gouvernementaux qui contribuent d'une façon ou d'une autre au mieux-être des familles et des enfants. Plus particulièrement, le Réseau gouvernemental des répondants et des répondantes en matière de politique familiale constitue un mécanisme de coordination des interventions gouvernementales qui touchent la famille et l'enfance. Ce réseau regroupe une vingtaine de ministères et d'organismes gouvernementaux.

La ministre est aussi responsable du **Conseil des aînés**. Son mandat consiste essentiellement à promouvoir les droits des personnes âgées, leurs intérêts et leur participation à la vie collective ainsi qu'à conseiller la ministre sur toute question qui concerne ces personnes, notamment quant à la solidarité entre les générations, l'ouverture au pluralisme et le rapprochement interculturel. Pour mener à bien son mandat, le Conseil des aînés peut notamment faire des consultations, produire des avis, établir des partenariats et effectuer ou commander des études et des recherches. En outre, il anime 17 tables régionales de concertation des aînés créées durant l'Année internationale des personnes âgées. Ces tables sont appuyées dans leurs actions par les conseils régionaux de développement (CRD).

Partenaires non gouvernementaux

Le Ministère s'associe aussi à des partenaires de divers milieux, notamment :

- les centres de la petite enfance (en installation et en milieu familial) et les garderies;
- les associations ou regroupements régionaux et nationaux qui représentent des services de garde ou des travailleuses et travailleurs dans ces services;
- les organismes communautaires travaillant auprès des familles, les organismes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les organismes du réseau scolaire;
- les conseils régionaux de développement;
- les municipalités;
- les principales associations syndicales et patronales;
- les conférences administratives des régions.

Une structure de concertation et de suivi de la politique familiale avec des partenaires de ces milieux a pour mandat d'assurer la cohérence et la complémentarité des interventions des partenaires et de les associer au développement de la politique familiale. Cette structure porte le nom de Forum des partenaires de la politique familiale et regroupe des membres d'organismes non gouvernementaux rattachés au secteur communautaire et municipal, au monde du travail, aux associations de services de garde et aux associations représentant les réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux. Le Forum comprend également des représentants et représentantes d'une dizaine de ministères et d'organismes gouvernementaux, à titre d'observateurs. Il est présidé par la ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance.

De la même façon, le Secrétariat aux aînés a convié un comité interministériel regroupant environ 30 ministères et organismes gouvernementaux à réfléchir sur les enjeux du vieillissement. Pour la réalisation de son mandat, le Secrétariat aux aînés sollicite également la participation d'organismes nationaux telles la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ) et l'Association québécoise des retraités et préretraités (AQDR), de tables régionales de concertation d'aînés ainsi que d'organismes offrant des services aux personnes âgées.

L'organisation administrative

À la fin de l'exercice financier 2001-2002, des travaux ont été amorcés pour revoir l'organisation administrative du Ministère. Le nouveau plan d'organisation administrative supérieure a été présenté au personnel, le 11 mars 2002. Toutefois, la mise en place des modifications envisagées ne s'est effectuée qu'en mai 2002.

L'organisation administrative décrite plus bas est donc celle de l'organigramme du 18 février 2002 qui figure dans les pages centrales du présent document.

Unités administratives

Pour réaliser ses mandats, le Ministère s'appuie sur trois directions générales, soit celles des services à la famille et à l'enfance, de la politique familiale et de l'administration, ainsi que sur les unités administratives relevant du sous-ministre.

- **Unités de soutien relevant du sous-ministre**

Dans l'exercice de ses fonctions de gestion et de coordination des activités du Ministère, le sous-ministre a sous sa direction six unités administratives.

Le Bureau des plaintes élabore et voit à la mise en œuvre de la politique ministérielle sur le traitement des plaintes. Depuis peu, le Bureau relève directement du sous-ministre et son mandat a été élargi au traitement de toute plainte concernant le Ministère dans l'exercice de ses responsabilités. Le 1er avril 2002, l'exercice de ce mandat élargi a été actualisé.

La Direction des affaires publiques a la responsabilité stratégique des communications et des relations publiques du Ministère ainsi qu'un rôle de conseil et de soutien aux autorités et aux unités administratives en ces matières.

Le Secrétariat général a pour mandat, d'une part, d'assumer la gestion du greffe ministériel, la coordination et le cadre des échanges entre les directions générales et le cabinet de la ministre et le bureau du sous-ministre. Il coordonne, d'autre part, la démarche d'élaboration et de révision de la planification stratégique du Ministère. Il coordonne les dossiers des relations fédérales-provinciales, des relations avec les autochtones et des relations internationales. De plus, il assume la responsabilité de la production du rapport annuel de gestion. Il a également la responsabilité d'assurer l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La Direction de la vérification interne a comme responsabilité d'assurer auprès de la haute direction que les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles du Ministère sont gérées conformément aux lois, règlements et directives. De plus, elle doit fournir à la haute direction des analyses, des évaluations, des recommandations, des avis et des conseils pour l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience des activités, la gestion des risques, les contrôles et les mesures de gouvernance ainsi que la sécurité informatique.

La Direction des affaires juridiques qui relève du ministère de la Justice offre au ministère de la Famille et de l'Enfance une gamme diversifiée de services juridiques dans des domaines de droits variés et spécialisés, notamment en matière de services de garde à l'enfance, d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, de droit administratif, de droit civil et de droit des sociétés.

Le Secrétariat à la condition féminine a pour mission de soutenir le développement et la cohérence des actions gouvernementales en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes. Il élabore une planification stratégique et un rapport annuel de gestion distincts.

- **Direction générale des services à la famille et à l'enfance**

Dirigée par un sous-ministre adjoint, cette direction générale joue un rôle stratégique dans le développement prévu pour répondre aux besoins grandissants en matière de services de garde à la petite enfance, aussi bien en ce qui concerne la qualité des services offerts que le nombre de places à créer. Elle doit coordonner, en collaboration avec les divers partenaires publics et parapublics et avec la clientèle, l'implantation des mesures et des mécanismes de soutien à la mise en

œuvre des centres de la petite enfance, de même que la création et l'allocation des places en services de garde. Afin de réaliser ce mandat, les activités sont réparties entre les directions suivantes: la Direction des relations avec les partenaires, la Direction du soutien au financement et aux systèmes, la Direction du soutien à la qualité des services, ainsi que les directions des services à la clientèle de Montréal, de l'Est, du Sud et du Nord-Ouest.

- **Direction générale de la politique familiale**

Dirigée par une sous-ministre adjointe, cette direction générale est responsable de la conception, du développement, de l'évolution et de l'évaluation de la politique familiale québécoise et des programmes relevant du Ministère, et ce, en concertation avec les ministères et les organismes gouvernementaux, ainsi que les partenaires de divers milieux travaillant auprès des familles, des enfants et des aînés. Les activités de cette direction générale sont réparties entre trois directions: la Direction des programmes, la Direction de la recherche et la Direction de la concertation. Le Secrétariat aux aînés en fait également partie.

- **Direction générale de l'administration**

Dirigée par un directeur général, cette direction générale assure le soutien au Ministère en matière de gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Elle assure l'élaboration et la gestion des politiques et des procédures reliées à ces domaines et en soutient l'application par toutes les unités administratives. Elle assure un suivi et un contrôle du budget de fonctionnement du Ministère et du budget de subventions des divers programmes. Trois directions se partagent la réalisation de ce mandat: la Direction des ressources humaines et de la gestion documentaire, la Direction des ressources financières et matérielles et la Direction des ressources informationnelles.

Gouvernance

Le Ministère applique une méthode de gestion et de contrôle visant à assurer l'atteinte de ses objectifs et à prévenir les situations à risque.

Pour ce faire, le Ministère:

- s'assure, de façon continue, de connaître les besoins de sa clientèle et de ses partenaires;
- définit l'orientation de ses activités par une planification stratégique qui détermine les meilleurs axes d'intervention pour la réalisation de ses mandats;
- fait le suivi des objectifs stratégiques et de leurs résultats à l'aide d'un rapport périodique, afin de détecter les écarts et apporter les correctifs nécessaires;
- effectue tout au long de l'exercice financier un certain nombre de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation;
- assure le suivi des activités et des événements particuliers de manière à prendre les mesures nécessaires pour garantir l'atteinte des objectifs: cette responsabilité incombe au comité de direction présidé par le sous-ministre et aux comités de direction de chaque direction générale;
- s'est doté d'un comité de protection des renseignements personnels et d'un comité de sécurité informatique;

- confie à son Bureau des plaintes le traitement des plaintes de la clientèle et la responsabilité d'exercer un suivi pour garantir que les correctifs sont apportés.

Au cours de l'année, le Ministère s'est doté d'une direction de la vérification interne dont le rôle consiste d'abord à conseiller la direction du Ministère sur les concepts de gestion, le contrôle et la gouvernance; elle effectue aussi les vérifications nécessaires pour donner à la direction du Ministère l'assurance raisonnable que les activités se déroulent telles qu'elles avaient été planifiées et que les données de gestion et les résultats sont fiables.

De plus, le Ministère s'est doté d'un comité de contrôle chargé d'analyser les risques inhérents à son fonctionnement et les contrôles effectués, afin de conseiller la direction sur ces questions.

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, la Planification stratégique 2001-2004 et le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Sanctionnée le 30 mai 2000, la Loi sur l'administration publique a rendu obligatoire la publication d'une déclaration de services aux citoyens pour tous les ministères et organismes assujettis aux responsabilités générales prévues par la Loi et qui rendent des services directement à la population ainsi qu'aux entreprises. La *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* a été rendue publique en avril 2001.

Le ministère de la Famille et de l'Enfance offre des services de renseignements tant aux parents et à la population qu'au personnel et aux administrateurs et administratrices des centres de la petite enfance et des garderies. Ces renseignements concernent les divers services et programmes et, de façon plus précise, le déploiement des services de garde éducatifs. De plus, il joue un rôle de soutien et de conseil auprès des personnes qui désirent obtenir un permis de garde éducatif ou augmenter le nombre de places de garde. Il verse également des subventions aux services de garde éducatifs et leur accorde un soutien à plusieurs titres : interprétation de la loi et des règlements, mise en application des normes de santé et de sécurité, formation des éducatrices et des éducateurs, gestion des conditions de travail de leur personnel ou tout autre besoin lié à la mission du Ministère.

Afin d'offrir des services accessibles et de qualité, le Ministère s'est fixé plusieurs objectifs :

- Avoir un personnel courtois;
- Diffuser une information claire et accessible;
- Offrir un soutien adapté aux services de garde éducatifs;
- Offrir un soutien à la qualité des services de garde éducatifs;
- Avoir des services accessibles;
- Assurer la confidentialité des renseignements.

De plus, le Ministère s'est engagé à recevoir et à traiter les plaintes en toute confidentialité dans des délais raisonnables.

Planification stratégique 2001-2004

- **Contexte socio-économique des familles**

Premier lieu d'enracinement et de socialisation des enfants, la famille demeure une valeur primordiale pour les Québécois et les Québécoises. C'est elle qui, dès le départ, véhicule la culture et les valeurs d'une société. En 1996, au Québec, près de 1 290 000 familles avaient des enfants. De ces familles, un peu plus de 947 000 comptaient des enfants de moins de 18 ans et quelque 350 000, au moins un enfant de moins de cinq ans.

La situation économique des familles québécoises a connu une légère amélioration au cours des dernières années; toutefois, elle demeure difficile pour plusieurs d'entre elles. Le taux de pauvreté des familles monoparentales, dont la responsabilité est généralement assumée par les femmes, demeure élevé. Cependant, étant donné le plus grand nombre des familles biparentales, c'est chez ces dernières que l'on trouve le plus de familles pauvres. La pauvreté est souvent source d'inégalité des chances et a parfois des conséquences négatives sur les enfants. Ce contexte a incité le gouvernement à continuer d'intervenir, au cours de l'année, pour améliorer la situation économique des familles et des enfants par diverses mesures fiscales et divers programmes d'aide financière directe ou de subventions aux services destinés aux familles.

La conciliation des responsabilités parentales et professionnelles constitue aussi un enjeu majeur pour le Ministère qui doit, avec ses partenaires, soutenir les parents à cet égard. En effet, quelle que soit la situation familiale, les parents de jeunes enfants travaillent de plus en plus, et cette tendance semble vouloir se maintenir et même s'accentuer. La transformation du marché du travail fait en sorte que de nombreux parents sont confrontés à de nouvelles exigences (formation continue, horaires non usuels, etc.). Compte tenu de ce contexte et des conséquences sur les familles, le Ministère a poursuivi ses efforts visant à faciliter la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles. Le fait d'assurer une meilleure conciliation entre le travail et la famille profite également aux employeurs : réduction de l'absentéisme et du stress, réduction du taux de roulement du personnel, amélioration du service à la clientèle et augmentation de la compétitivité. Les milieux de travail sont donc aussi encouragés à offrir davantage de mesures de conciliation famille-travail.

Par ailleurs, les analyses effectuées sur le plan social, économique et démographique montrent que la politique familiale ne peut se limiter aux seules mesures adoptées par le Ministère. La faible natalité persistante, la montée des unions libres, la hausse du nombre de ruptures, la prise en charge des enfants après la rupture, l'étendue des responsabilités et obligations des parents non gardiens, l'arrivée des familles immigrantes, la présence en plus grand nombre des enfants majeurs à la maison et la diversité des trajectoires familiales sont des phénomènes sur lesquels on doit se pencher. La politique familiale doit évoluer de façon à répondre aux besoins changeants des familles et des enfants.

De plus, l'évolution démographique, notamment en ce qui a trait au vieillissement de la population, est appelée à transformer le cadre social et à susciter des adaptations nombreuses, dans la quasi-totalité des sphères de la vie des collectivités. Compte tenu de l'apparition de nouveaux besoins et de l'accroisse-

ment des besoins liés au vieillissement, le défi pour le Secrétariat aux aînés est donc de faire en sorte que les actions gouvernementales soient adaptées aux besoins des aînés.

- **Orientations retenues par le Ministère**

Les enjeux dégagés par l'analyse de la situation des familles québécoises ont dicté le choix des orientations retenues dans la Planification stratégique 2001-2004. Elles portent sur la conciliation des responsabilités parentales et professionnelles, les services intégrés, adaptés et axés sur la prévention, le soutien financier aux familles, particulièrement les familles à faible revenu, les services à la clientèle et les liens avec les partenaires et la prise en compte des besoins des personnes âgées. En privilégiant ces orientations, le Ministère voulait que l'effet de son action se fasse sentir rapidement auprès de la population la plus touchée par les différentes situations contraignantes pour les familles, les enfants et les personnes âgées. Le présent rapport annuel rend compte des résultats au regard des objectifs retenus dans chacune des grandes orientations stratégiques.

Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002

Le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 du Ministère publié dans le Budget de dépenses 2001-2002 énonce la plupart des objectifs inscrits dans la Planification stratégique 2001-2004, sans préciser davantage ni modifier les cibles annuelles, à l'exception de la réalisation prévue de divers travaux d'évaluation portant sur les services de garde éducatifs et les prestations familiales. Le présent rapport rend compte de ces évaluations.

CHAPITRE 2

Les résultats à l'égard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Ministère a commandé un sondage pour connaître le taux de satisfaction de sa clientèle à l'égard de certains aspects de ses services, soit : la courtoisie et la qualité du langage; l'utilisation d'un langage clair et simple dans les communications écrites; le soutien adapté aux services de garde éducatifs. Par ce premier sondage, il souhaitait connaître la perception et les attentes des représentants et représentantes des centres de la petite enfance et des garderies (gestionnaires, membres des conseils d'administration, nouveaux promoteurs).

Un personnel courtois

Objectif : *Agir avec courtoisie lors de nos échanges et faire preuve, en toute circonstance, de politesse et de délicatesse.*

Le Ministère a obtenu des notes supérieures pour la courtoisie et la qualité du langage, et moyennes pour la transparence dans les renseignements donnés.

Une information claire et accessible

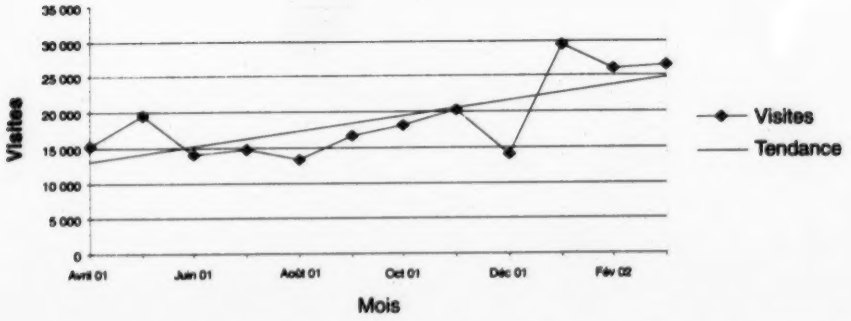
Objectif : *Utiliser un langage clair et simple dans nos communications écrites lors d'une démarche de mise sur pied d'un nouveau service de garde éducatif et lors du versement des subventions.*

Les résultats du sondage indiquent que pour la clarté des lettres, des formulaires et documents officiels, des lettres accompagnant les documents officiels et des renseignements relatifs à la politique familiale, aux programmes et aux services, la satisfaction se situe à un niveau acceptable.

Objectif : *Mettre à la disposition du public, dans notre site Internet, une information mise à jour régulièrement concernant la politique familiale, nos programmes et nos services.*

Indicateur	**Résultats**			
	Total annuel		**Nombre de visites / mois**	
Nombre de visites	228 086	Moyen 19 007	Plus bas 13 287 (août 2001)	Plus haut 29 332 (janvier 2002)

Évolution du nombre de visites



Le graphique de l'évolution du nombre de visites montre clairement que la population utilise de plus en plus le Web pour télécharger les publications électroniques du Ministère, se renseigner sur les programmes et services offerts ou, tout simplement, pour entrer en contact avec le Ministère.

Les internautes ont principalement consulté le répertoire des centres de la petite enfance et autres services de garde ainsi que l'ensemble des brochures du Ministère disponibles en format électronique.

L'inforoute est l'outil de pointe utilisé par le Ministère pour s'adresser tant à son personnel qu'au public. Afin d'améliorer la qualité des services offerts et de l'information diffusée auprès de sa clientèle et de la population en général, le Ministère a amorcé la refonte de son site Internet au début de 2002. Les travaux ont été achevés le 31 mars 2002. Le nouveau site devrait être accessible à la fin du printemps 2002. Cette refonte se traduira par la création de trois portails thématiques (Familles, Services de garde et Aînés) destinés à mieux cibler l'information et les services offerts aux trois principaux segments de clientèle du Ministère.

Un soutien adapté aux services de garde éducatifs

Objectif : *Accorder une écoute attentive et offrir un soutien constant à la recherche de solutions aux problèmes soulevés lors de la mise sur pied ou dans la consolidation d'un service de garde éducatif.*

Bien que l'aspect de l'écoute attentive n'ait pas été évalué de façon spécifique, on constate que seuls 11 % des répondants et répondantes ont exprimé le souhait qu'il soit amélioré. Le soutien accordé pour la mise sur pied ou la consolidation d'un service de garde éducatif devra être amélioré.

Objectif : *Délivrer les nouveaux permis de services de garde éducatifs au cours des deux semaines suivant le dépôt, par une promotrice, un promoteur ou un groupe promoteur, d'un dossier de demande complet et conforme.*

Indicateurs	Résultats
Nombre de nouveaux permis délivrés	25
Nombre de permis délivrés dans les délais prescrits	24

Au cours de l'année 2001-2002, le ministère de la Famille et de l'Enfance a délivré des permis à 25 nouveaux établissements (centres de la petite enfance).

Vingt-quatre de ces nouveaux permis ont été délivrés au cours des deux semaines suivant la présentation d'un dossier complet et conforme, soit entre un jour et quatorze jours. Le 25e a été délivré le quinzième jour.

Un soutien à la qualité des services de garde éducatifs

Objectif : *Procéder à une inspection des nouveaux services de garde éducatifs dans les six mois suivant leur ouverture en vue de s'assurer du respect des lois et règlements et de la qualité des services en matière de santé et sécurité.*

Indicateurs	**Résultats**
	Premier semestre
Nombre de services de garde à inspecter	9
Nombre de services de garde inspectés dans un délai de six mois	4

Entre le 1er avril 2001 et le 30 septembre 2001, neuf nouveaux centres de la petite enfance devaient faire l'objet d'une inspection. Quatre ont été inspectés dans un délai de trois à six mois, quatre, après sept mois, et un ne l'a pas été. Ce dernier permis a été délivré à un établissement sans but lucratif qui a fait l'acquisition d'une garderie à but lucratif existante. On a traité la presque totalité des dossiers (huit des neuf inspections) au cours des sept premiers mois.

Sept permis ont été délivrés en milieu autochtone à des établissements qui relèvent de l'Administration régionale Kativik (ARK).

Des services accessibles

Objectif : *Assurer l'accès téléphonique à l'une ou à l'un de nos préposés du centre de renseignements dans un délai n'excédant pas trois minutes, et ce, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.*

Indicateur	**Résultats**
Temps moyen d'accès à un préposé	77 secondes

Nombre d'appels			**Attente en secondes**			**Attente en pourcentage**		**Taux d'abandon**	**Nombre de secondes avant abandon**
réponses	abandons	total	moyenne	+ court	+ long	- de 3 minutes	3 minutes et +		
48 321	9 286	57 607	77	0	1876	86 %	14 %	16 %	128

Les données présentées excluent la période du mercredi, de 8 h 30 à 10 h, puisque le service est fermé afin de permettre la tenue de réunions de formation et de mise à niveau.

En 2001-2002, 86 % des appels ont obtenu une réponse dans un délai de trois minutes (moyenne de 77 secondes). Toutefois, il faut noter que les personnes qui appellent n'attendent même pas trois minutes avant de raccrocher, puisqu'ils raccrochent en moyenne après 128 secondes.

Depuis décembre 2001, pour permettre à la clientèle de parler à un préposé ou une préposée à l'heure du dîner, le service est maintenant continu de 8 h 30 à 16 h 30 (sauf le mercredi où il est accessible de 10 h à 16 h 30). Il existe un numéro de téléphone direct pour la population de la région de Québec et le message d'accueil a été modifié pour rendre plus convivial le système de réponse interactive.

Objectif : *Répondre dans un délai de dix jours ouvrables à vos demandes écrites de renseignements ou vous confirmer, à l'intérieur du même délai, le moment où une réponse pourra vous être transmise.*

Indicateur	Résultats
Délai moyen de réponse (jours ouvrables)	6 jours

Courriels et courrier reçus	Délai de réponse (jours ouvrables)			% courriels et courrier auxquels on a répondu		Délai moyen de réponse (jours ouvrables)	
	moyen	+ court	+ long	10 jours et -	+ de 10 jours	6 premiers mois	6 derniers mois
2568	6	0	24	87 %	13 %	11	1,5

Alors que le délai moyen de réponse se situait à onze jours ouvrables au cours des six premiers mois de l'année, il est descendu à une journée et demie dans les six derniers mois. Pour l'ensemble de l'année, le délai de réponse moyen aux demandes de renseignements a été de six jours ouvrables, soit dans le délai maximal fixé.

La confidentialité

Objectif : *Assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent dans le respect de la législation.*

Le respect du caractère confidentiel des renseignements qui concernent les diverses clientèles est au cœur du plan d'action sur la protection des renseignements personnels adopté en décembre 1999. Dans le cadre de ce plan, le Ministère a réalisé, à l'automne 2001, de nouvelles activités de sensibilisation et de formation auprès de son personnel et plus particulièrement celui des communications, du traitement des plaintes et des services à la famille et à l'enfance. Environ 250 personnes des unités responsables de ces activités ont alors participé à une journée de formation sur les principes reliés à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels de même que sur les mesures prises pour garantir leur application.

La tenue de ces journées de formation mettait fin à l'opération de formation amorcée en décembre 2000 et visant à ce que chaque cadre et chaque membre du personnel puissent, à leur niveau respectif de responsabilités, assurer la confidentialité des renseignements personnels.

Ce faisant, le Ministère a ainsi poursuivi son objectif d'intégrer la protection des renseignements personnels dans la culture ministérielle, dans les pratiques de gestion et dans la gestion quotidienne des dossiers.

De plus, par la révision des directives administratives, dont une directive sur la mise à jour du Registre des communications sans consentement de renseignements nominatifs émise en janvier 2001, le Ministère a consolidé les pratiques

relatives à la collecte et à la communication de renseignements personnels de même qu'à la conservation et à la destruction des documents qui comportent de tels renseignements.

Une rétroaction des plaintes

Objectif : *Recevoir et traiter votre plainte en toute confidentialité, dans le respect des personnes et pour le meilleur intérêt des enfants et des parents.*

Au cours de l'exercice financier 2001-2002, le Ministère n'a reçu aucune plainte portant sur le non-respect de la confidentialité dans sa façon de traiter les plaintes. Des interventions ciblées, telles des séances de formation sur la protection des renseignements personnels, ont certes contribué à l'atteinte de ce résultat.

Un formulaire de consentement à la divulgation des renseignements nominatifs est signé par la personne qui porte plainte lorsque l'examen de la plainte l'exige. Si la personne préfère conserver l'anonymat, elle est informée que l'examen de sa plainte peut s'en ressentir puisqu'il sera impossible de la joindre pour obtenir des renseignements supplémentaires et pour faire le suivi.

Tous les documents relatifs à l'examen et au règlement d'une plainte sont versés au dossier « plainte », qui est confidentiel. La conservation des dossiers est centralisée au Bureau des plaintes. La procédure de conservation d'un dossier assure le respect du principe de « nécessité », c'est-à-dire que la personne qui désire consulter le dossier doit être en mesure de démontrer que le renseignement qu'elle recherche est nécessaire à l'exercice de ses fonctions

Objectif : *Traiter rapidement et de façon prioritaire les plaintes qui portent sur une situation pouvant compromettre la santé et la sécurité des enfants.*

Indicateur	Résultats	
	Premier semestre	Deuxième semestre
Taux de ces plaintes traitées rapidement et prioritairement	100 %	100 %

Dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte urgente au Bureau des plaintes, ce dernier doit faire la première intervention et tenter de régler la situation. Au cours de l'exercice 2001-2002, le Bureau des plaintes a ainsi traité dans ce délai 100 % des plaintes urgentes.

Objectif : *Communiquer avec vous dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte afin d'en accuser réception et d'amorcer le processus d'examen de celle-ci.*

Indicateur	Résultats		
	Premier semestre	Deuxième semestre	Taux annuel
Taux de communication, suivant la réception de la plainte, dans un délai de cinq jours ouvrables	58 %	97 %	76,2 %

Dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte au Bureau des plaintes, l'unité administrative désignée pour l'examen de cette plainte doit en accuser réception, verbalement ou par écrit, au plaignant ou à la plaignante.

En 2001-2002, le pourcentage des plaintes retenues qui ont fait l'objet d'un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant leur réception s'élève à 76,2 %. Ce pourcentage s'explique par la plus faible performance réalisée au premier semestre de l'exercice par rapport à celle du deuxième semestre.

Au cours du premier semestre, on a progressivement mis en œuvre les nouvelles politiques et procédures administratives de traitement des plaintes et le système informatisé de gestion des plaintes (SIGP). Pour favoriser cette mise en œuvre progressive et l'amélioration continue de la qualité du traitement des plaintes, un comité d'implantation interne a planifié la formation du personnel et fait les ajustements nécessaires.

Le résultat de 58 % du premier semestre s'explique par les incidences, sur le plan organisationnel, de l'implantation des nouvelles politiques et procédures et de la mise en place du SIGP. Ce résultat a permis aux diverses unités administratives du Ministère d'évaluer leur performance respective, quant au délai d'accusé de réception des plaintes, de déterminer et d'appliquer les mesures nécessaires pour améliorer les résultats.

Ces mesures ont permis d'atteindre, pour le deuxième semestre, un résultat de 97 %, soit une augmentation de plus de 67 % par rapport au premier semestre de l'exercice.

Objectif : *Vous informer du résultat de l'examen de la plainte et des actions prises, ou qui seront prises, dans un délai maximum de 45 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.*

Indicateur	Résultats		
	Premier semestre	Deuxième semestre	Taux annuel
Taux de rétroaction auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de quarante-cinq jours ouvrables	72 %	89 %	78,5 %

Dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la plainte au Bureau des plaintes, l'unité administrative désignée pour l'examen de cette plainte doit communiquer au plaignant ou à la plaignante le résultat de l'examen. Cette communication verbale ou écrite l'informe de la façon dont sa plainte a été traitée et des raisons qui justifient le résultat de l'examen.

Le pourcentage des plaintes retenues, au cours de l'exercice financier 2001-2002, dont le résultat de l'examen a été communiqué au plaignant ou à la plaignante dans les 45 jours ouvrables suivant leur réception s'élève à 78,5 %.

Ce pourcentage s'explique par la plus faible performance réalisée au premier semestre de l'exercice par rapport à celle du deuxième semestre. Les nouvelles politiques et procédures administratives déjà mentionnées ont contribué à l'amélioration de la performance.

Le résultat de 72 % du premier semestre a permis aux diverses unités administratives du Ministère de se mobiliser pour améliorer les résultats. On a ainsi atteint, pour le deuxième semestre, un résultat de 89 %, soit une augmentation de près de 24 % par rapport au premier semestre de l'exercice.

CHAPITRE 3

Les résultats à l'égard de la Planification stratégique 2001-2004 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002

Orientation 1 : Favoriser le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles qui contribuent au développement des enfants

Axe d'intervention : Les services de garde éducatifs à contribution réduite

Objectif : *D'ici avril 2004, faire en sorte que 174 000 places soient disponibles dans les services de garde éducatifs à contribution réduite.*

Indicateur	Cibles		Résultats cumulatifs	
	2001-2002	2003-2004	2000-2001	2001-2002
Nombre de places créées	145 750	174 000	133 250	146 600

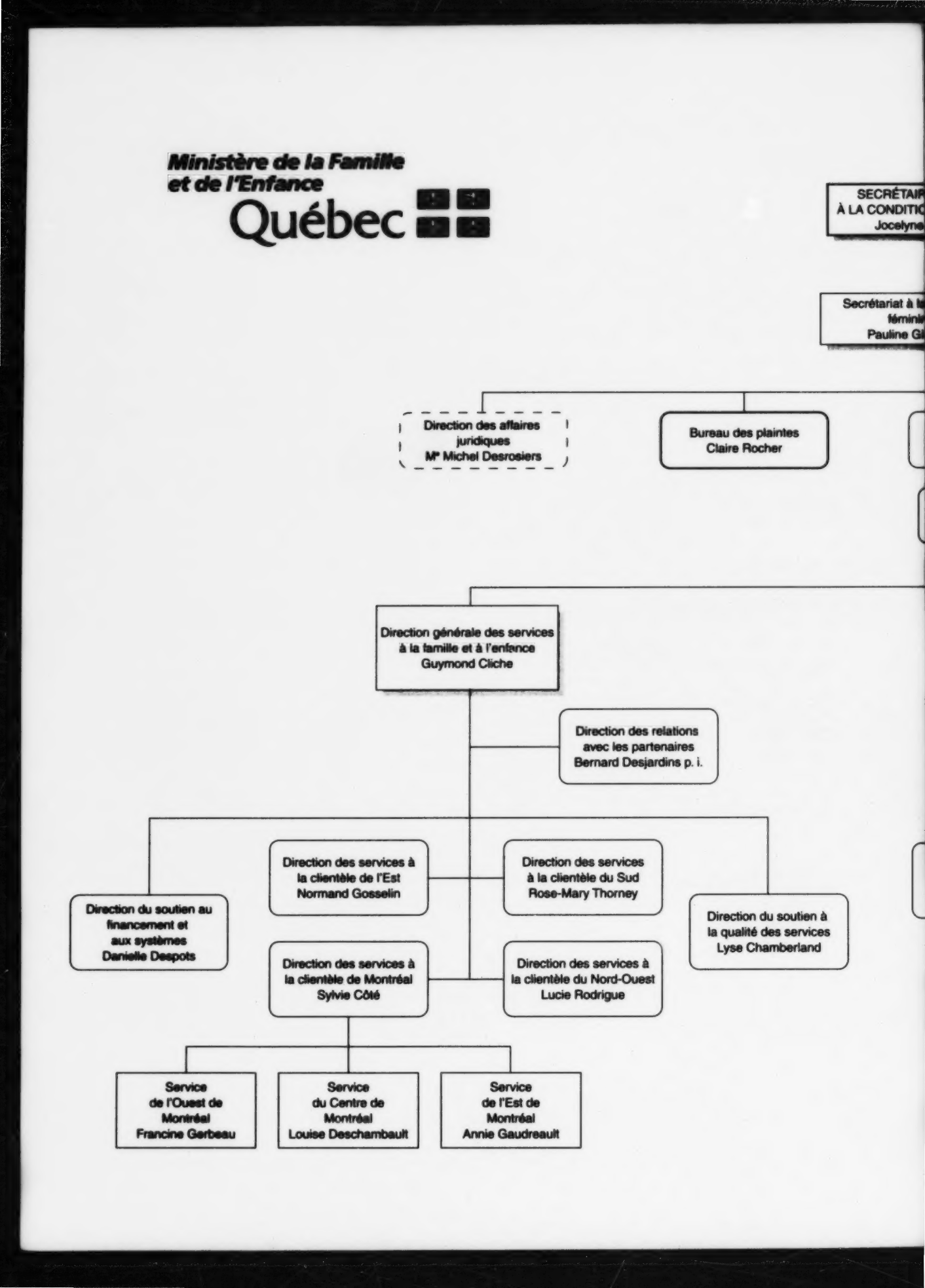
Pour mettre en œuvre un plan révisé de création de places en services de garde éducatifs, le Ministère avait établi à 12 500 la cible annuelle de nouvelles places à créer en 2001-2002. Cet objectif a été atteint et même dépassé, puisqu'en 2001-2002, 13 350 places se sont ajoutées dans les services de garde éducatifs, portant ainsi le nombre de places à 84 407 en installation et en garderie et à 62 193 dans les services de garde en milieu familial coordonnés par les centres de la petite enfance, soit au total 146 600 places.

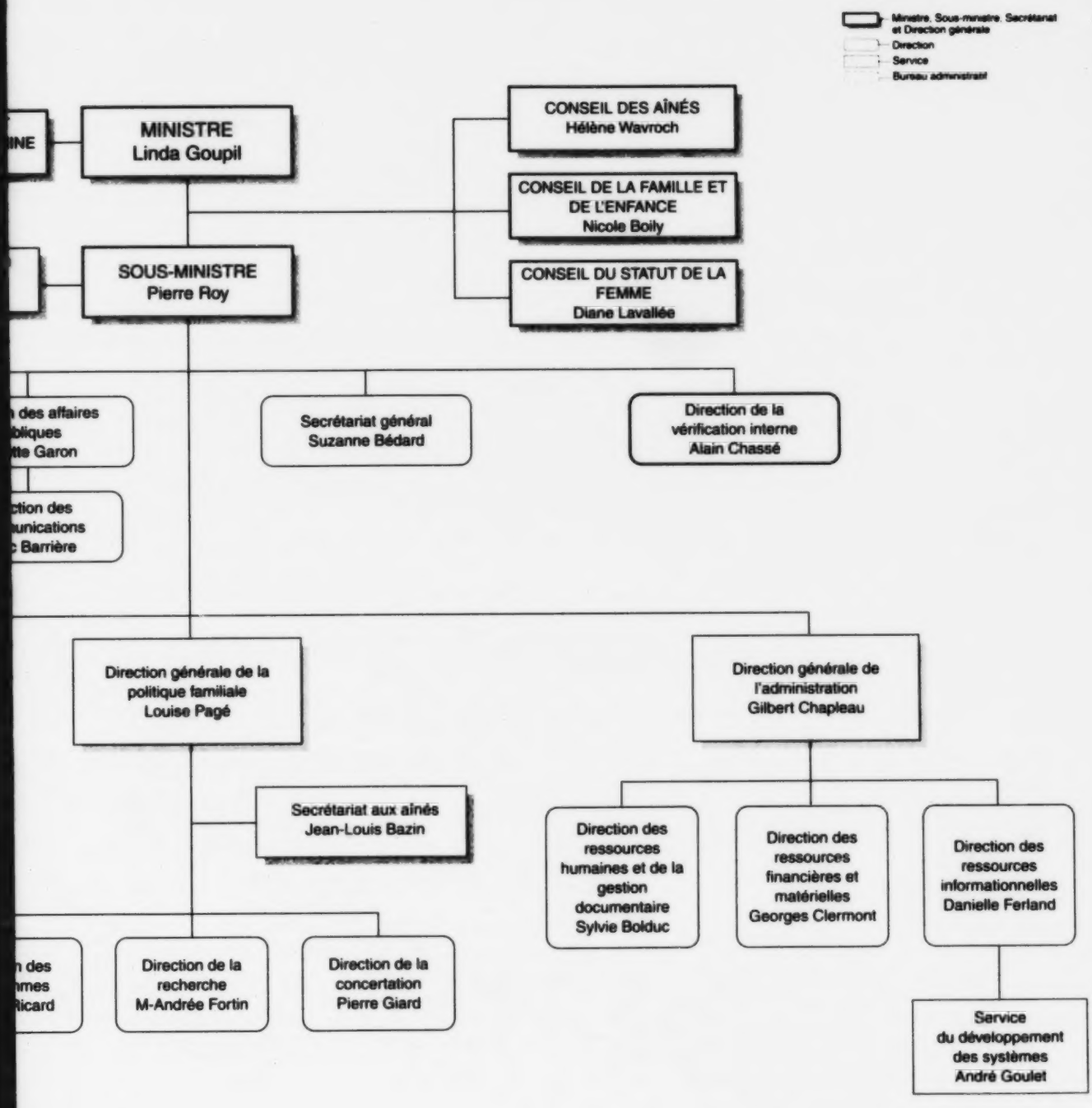
Évolution du nombre de places en services de garde de 1997-1998 à 2001-2002

Années	Places en centre de la petite enfance composante milieu familial	Places en centre de la petite enfance (installation) et en garderie	Total des places en services de garde	Nombre de places créées annuellement
1997-1998	21 761	60 541	82 302	3 438[1]
1998-1999	32 816	63 882	96 698	14 396
1999-2000	44 882	69 671	114 553	17 855
2000-2001	55 979	77 271	133 250	18 697
2001-2002	62 193	84 407	146 600	13 350

[1] À noter qu'au 31 mars 1997, le nombre total de places en services de garde était de 78 864

À l'automne 2000, une nouvelle enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de 9000 familles québécoises afin de mettre à jour les données de l'*Enquête sur les besoins et préférences des parents en matière de services de garde* réalisée à l'automne 1998. Le *Rapport d'enquête sur les besoins des familles en matière de services de garde éducatifs* a été publié à l'automne 2001. Cette enquête, d'une part, sert de base à l'élaboration du plan de développement des services de garde et, d'autre part, aide à mieux cerner les attentes des parents à cet égard. De plus, les travaux de concertation menés dans le cadre des ententes conclues avec les


Ministère de la Famille
et de l'Enfance
Québec
SECRÉTAIR
À LA CONDITIO
Jocelyne
Secrétariat à l
féminir
Pauline Gi
Direction des affaires
juridiques
Me Michel Desrosiers
Bureau des plaintes
Claire Rocher
Direction générale des services
à la famille et à l'enfance
Guymond Cliche
Direction des relations
avec les partenaires
Bernard Desjardins p. i.
Direction du soutien au
financement et
aux systèmes
Danielle Despots
Direction des services à
la clientèle de l'Est
Normand Gosselin
Direction des services
à la clientèle du Sud
Rose-Mary Thorney
Direction du soutien à
la qualité des services
Lyse Chamberland
Direction des services à
la clientèle de Montréal
Sylvie Côté
Direction des services à
la clientèle du Nord-Ouest
Lucie Rodrigue
Service
de l'Ouest de
Montréal
Francine Gerbeau
Service
du Centre de
Montréal
Louise Deschambault
Service
de l'Est de
Montréal
Annie Gaudreault



Titulaires en date du 18 février 2002

conseils régionaux de développement servent à mieux planifier le développement des services de garde éducatifs sur le territoire des conseils régionaux et à réaliser plus rapidement ces projets.

Modification de l'objectif 2003-2004

Dans le dernier Discours sur le budget, le gouvernement a annoncé un investissement supplémentaire de l'ordre de 50 millions de dollars pour la création de centres de la petite enfance. Cet investissement se traduira par la création accélérée de 5000 places en installation réparties comme suit : 3000 places en 2002-2003 et 2000 places en 2003-2004. Cela portera l'objectif à 179 000 places pour 2003-2004.

Projet d'évaluation de la qualité des services de garde éducatifs

Les services de garde éducatifs s'inscrivent dans le double objectif de la conciliation famille-travail et du développement des enfants. Le développement des enfants ne peut cependant être favorisé que si les services de garde sont de bonne qualité. Le Ministère a donc entrepris l'évaluation de la qualité des services de garde, répondant ainsi à une demande du Vérificateur général. L'évaluation se fera au moyen d'une enquête menée par l'Institut de la statistique du Québec, enquête appelée *Grandir en qualité*. Il s'agit du projet d'évaluation annoncé dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.

Au cours de l'année 2001-2002, on a mis au point les instruments de mesure de la qualité et élaboré un protocole d'enquête. Le pré-test aura lieu en 2002-2003, année au cours de laquelle débutera l'enquête elle-même, dont la fin et un premier rapport d'analyse des résultats sont prévus pour 2003-2004.

Objectif : *D'ici juin 2002, établir la pertinence et la possibilité d'offrir des services de garde diversifiés et selon des horaires non usuels en évaluant les projets-pilotes qui permettent d'expérimenter ce type de service.*

Indicateur	Cible	Étape	Résultat
Rapport d'évaluation des projets-pilotes	Juin 2002	Dépôt du rapport préliminaire	6 février 2002

À l'automne 2000, en partenariat avec les centres de la petite enfance et les garderies, le Ministère a lancé dix projets d'expérimentation de la garde à horaire atypique. L'évaluation de ces projets devait permettre de connaître le fonctionnement de ce type de service de garde et de vérifier si les services répondent aux besoins des parents et des enfants. Le rapport préliminaire a été déposé le 6 février 2002 et tout indique que l'objectif fixé pour le dépôt du rapport final d'évaluation sera respecté, comme l'indique le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002. Par ailleurs, huit de ces dix projets-pilotes ont été reconduits pour une seconde année afin d'évaluer les coûts de ce type de garde.

Objectif : *D'ici 2004, poursuivre les efforts de soutien des centres de la petite enfance et des garderies dans le développement de la qualification du personnel éducateur et des compétences des gestionnaires.*

Indicateur	Résultats[1]		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Nombre d'éducatrices et d'éducateurs ayant bénéficié d'une formation :			
– Projet majeur	45	106	247
– Attestation d'études collégiales (AEC)	733[2]	918[2]	—[2]
– Diplôme d'études collégiales (DEC)	620	549[3]	565[3]
Total :	**1398**	**1573**	

1. Les résultats sont calculés en années scolaires, soit de septembre à juin y compris pour l'année 2001-2002.
2. Ces données ont été compilées à partir d'une enquête téléphonique effectuée par le Ministère en décembre 2001 auprès de tous les cégeps et collèges qui offraient le programme d'AEC (tous types) en 1999-2000 et en 2000-2001. Cependant, pour 2001-2002, l'enquête n'a pas été réalisée.
3. Nombre projeté à partir des inscriptions enregistrées trois ans auparavant et d'un taux observé de 20 % de diplômées et diplômés par rapport au nombre d'inscriptions.

Le projet majeur de formation, un projet sur mesure pour les membres du personnel des centres de la petite enfance, visant l'obtention d'une attestation d'études collégiales (AEC), s'est poursuivi au cours de 2001-2002. Financé conjointement par le ministère de l'Éducation, le ministère de la Famille et de l'Enfance et Emploi-Québec et coordonné régionalement par Concertaction interrégionale des CPE du Québec (CIRCPEQ), le Comité sectoriel de la main-d'œuvre (CSMO) et la Fédération des cégeps, ce projet qui a commencé en 1999-2000 s'échelonne sur trois ans et permet aux éducatrices et éducateurs qui ont déjà un emploi de se qualifier conformément aux exigences de la réglementation. Parmi les 819 éducatrices et éducateurs inscrits depuis le début du projet, environ 700 ont poursuivi le programme : de ce nombre, 45 ont obtenu leur diplôme en 1999-2000, 106 en 2000-2001 et 247 en 2001-2002.

Par ailleurs, le taux des titulaires d'un DEC est demeuré constant en 2001 (par rapport à l'année précédente) alors que celui des titulaires d'une AEC a augmenté d'environ 20 %; à cet égard, le Ministère a participé aux travaux devant mener à une nouvelle attestation d'études collégiales (AEC) en Technique d'éducation à l'enfance (TEE) visant à réduire les disparités entre les divers programmes de formation existants.

Indicateur	Étape	Résultat
Production d'un guide de référence en matière de développement des compétences de gestion	Lancement du *Guide de développement des compétences à l'intention des gestionnaires des centres de la petite enfance du Québec*	Octobre 2001

Le Ministère a achevé l'élaboration et réalisé la production du *Guide de développement des compétences à l'intention des gestionnaires des centres de la petite enfance*, mis à la disposition des gestionnaires et futurs gestionnaires pour soutenir leur développement professionnel et contribuer du même coup à l'atteinte des objectifs de qualité dans les centres de la petite enfance. Ce document, lancé en octobre 2001 lors de l'assemblée annuelle des cadres des CPE, a fait l'objet d'une diffusion plus large auprès des associations, regroupements et gestionnaires de CPE dans les jours qui ont suivi l'assemblée.

Axe d'intervention : Le régime québécois d'assurance parentale

Objectif : *D'ici 2003, sous réserve d'une entente avec le gouvernement fédéral, faire en sorte que l'ensemble des parents travailleurs aient un accès élargi à des congés parentaux offrant une meilleure couverture financière.*

En mai 2001, l'Assemblée nationale adoptait la Loi sur l'assurance parentale afin d'élargir l'accès au régime et d'offrir une meilleure couverture financière que celle offerte par le gouvernement fédéral, malgré les améliorations que ce dernier a apportées aux prestations de maternité et aux prestations parentales en vertu du régime de l'assurance-emploi.

Le régime du Québec offre aux parents le choix entre deux options, soit un congé de 40 semaines avec un taux de remplacement des revenus de 75 %, soit un congé de 50 semaines à un taux de 70 % pour les 25 premières semaines et de 55 % pour les semaines restantes. De plus, le régime est accessible aux travailleurs et travailleuses autonomes, aux travailleurs et travailleuses à temps partiel et aux pères qui auront droit à un congé de paternité.

Depuis 1996, le gouvernement québécois demande au gouvernement fédéral de réduire les cotisations des employeurs et des travailleurs et travailleuses du Québec de manière à permettre la mise en œuvre du régime québécois. Cependant, le refus du gouvernement fédéral de reprendre les négociations retarde indûment la mise en œuvre du régime québécois.

Devant cette situation, le gouvernement du Québec a décidé de s'adresser au tribunal pour contester la constitutionnalité des prestations de maternité et des prestations parentales accordées en vertu du régime fédéral de l'assurance-emploi.

La date d'entrée en vigueur du régime québécois devra être réévaluée après la décision de la Cour et tiendra notamment compte des délais nécessaires pour la conception et la mise en place des systèmes informatiques et administratifs ainsi que pour le recrutement et la formation du personnel.

Axe d'intervention : L'engagement des milieux de travail

Objectif : *D'ici 2004, encourager les milieux de travail, notamment les entreprises, à poursuivre le développement de mesures de conciliation des responsabilités parentales et professionnelles.*

L'année 2001-2002 a été consacrée à la conception des mesures devant permettre d'atteindre l'objectif. Ces mesures ont été intégrées au Plan concerté pour les familles du Québec, rendu public au début de l'année 2002-2003 (voir l'axe d'intervention : Le soutien au rôle parental).

De plus, le Ministère a appuyé en 2001 l'attribution du prix ISO-Familles, initiative du Conseil du statut de la femme, encourageant les entreprises à adopter des mesures de conciliation famille-travail. Dix-neuf entreprises ont alors présenté leur candidature et quatre prix et trois mentions ont été accordés.

Finalement, le Ministère a aussi appuyé le ministère du Travail pour la réalisation du forum « Concilier travail-famille » destiné aux partenaires du monde du travail qui s'est tenu le 15 novembre à Dorval.

Orientation 2 : Soutenir, en concertation avec les partenaires, les parents et les enfants en favorisant l'offre de services intégrés, adaptés et axés sur la prévention

Axe d'intervention : Des services intégrés, adaptés et axés sur la prévention

Objectif : *D'ici 2004, accroître l'offre de services de garde éducatifs à l'intention des enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières de manière à augmenter de 1500 annuellement le nombre d'enfants accueillis.*

Indicateurs[1]	Résultats		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Nombre d'enfants handicapés accueillis dans les services de garde	1158*	1326	1453**
Nombre d'enfants issus de milieux défavorisés accueillis dans les services de garde	5420	6598	7389
Croissance :			918

1. Les enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières comprennent les enfants handicapés et les enfants issus de milieux défavorisés.

* Compilation à partir du Rapport financier 1999-2000, État de l'occupation et des présences réelles 1999-2000.

** Les données sur le nombre d'enfants handicapés sont basées sur les prévisions d'occupation.

- **Enfants handicapés en services de garde**

Le nombre d'enfants handicapés intégrés dans les services de garde a augmenté en moyenne d'environ 100 enfants par année depuis 1999-2000. Cela correspond à une progression de 25 % de 1999-2000 à 2001-2002. Cette évolution est normale et prévisible, notamment en raison de la définition de la clientèle visée par le programme d'intégration, soit des enfants vivant avec une déficience et des incapacités significatives et persistantes, et qui, de ce fait, font face à des obstacles dans leur démarche d'intégration.

Quatre mesures ont été prises, à la fois pour mieux répondre aux besoins des parents et pour faciliter l'intégration des enfants au jour le jour, soit : 1) la hausse de l'allocation pour l'intégration d'un enfant handicapé; 2) la publication et la diffusion du *Guide pour faciliter l'action concertée en matière d'intégration des enfants handicapés en service de garde du Québec*, produit à la suite des travaux du Comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés en services de garde; 3) l'expérimentation de trois projets-pilotes de concertation pour faciliter l'intégration en Montérégie dont le Ministère coordonne l'évaluation; 4) l'adoption d'une mesure transitoire permettant, à certaines conditions, aux enfants handicapés de cinq ans de poursuivre leur intégration en service de garde une année de plus.

- **Enfants de milieux défavorisés**

Selon les prévisions d'occupation de l'année 2001-2002, une moyenne mensuelle de 7389 enfants issus de familles bénéficiaires de l'assistance-emploi seraient accueillis dans les services de garde régis. En 2000-2001, la moyenne mensuelle était de 6598. Le nombre d'enfants de milieux défavorisés a donc augmenté, en 2001-2002, de 791 par rapport à 2000-2001, ce qui représente une hausse de 12 %. Ce niveau de croissance est légèrement plus élevé que la hausse de 10 % des places pour les enfants de 59 mois ou moins, tous besoins confondus.

La progression de l'offre de services de garde éducatifs à l'intention des enfants de milieux défavorisés est relativement satisfaisante, en ce qu'elle suit proportionnellement la croissance de l'ensemble des enfants de 59 mois ou moins.

Par ailleurs, l'indicateur ECP (exemption de la contribution parentale) ne prend pas nécessairement en compte tous les enfants de milieux défavorisés accueillis dans les services de garde puisque seuls les parents bénéficiaires de l'assistance-emploi y sont admissibles. Le Ministère ne dispose pas actuellement d'autres mesures pour estimer le nombre d'enfants de familles pauvres qui fréquentent les services de garde, mais dont les parents ne sont pas prestataires de l'assistance-emploi. De l'avis des services de garde en milieu défavorisé, ils seraient nombreux.

Objectif : *Augmenter annuellement l'offre de services préventifs, intégrés et adaptés aux enfants ayant des besoins spécifiques ou vivant des situations particulières en favorisant l'adoption d'ententes entre les centres de la petite enfance et les organismes du milieu.*

En mars 2002, le ministère de la Famille et de l'Enfance, le ministère de la Santé et des Services sociaux et les organismes nationaux de CLSC et de CPE ont signé une entente-cadre en vue de favoriser la signature d'éventuels protocoles d'entente CLSC-CPE. De plus, un protocole type d'entente ainsi qu'un guide de soutien à l'implantation des protocoles CLSC-CPE ont été élaborés et rendus accessibles aux milieux concernés.

Ces étapes visaient à permettre en 2002-2003 la signature de protocoles d'entente CLSC-CPE. Chaque protocole sera adapté aux besoins et aux ressources du CLSC et du CPE. Les CLSC sont invités à offrir des services de santé et des services psychosociaux aux enfants et aux familles dont les enfants fréquentent un CPE et d'autres services aux clientèles plus vulnérables, en raison de leurs caractéristiques personnelles ou familiales. Les services envisagés dans le guide de soutien à l'implantation des ententes sont inspirés du document *Allons à l'essentiel*, dans lequel l'Association des CLSC et des CHSLD définit ce qui pourrait constituer une base commune de services pour l'ensemble des CLSC du Québec.

Axe d'intervention : Le soutien au rôle parental

Objectif : *À compter de 2001, mettre en œuvre progressivement un plan d'intervention qui vise à susciter l'implication de partenaires œuvrant auprès des familles et des enfants dans le soutien au rôle parental.*

Le projet de plan d'intervention pour le soutien au rôle parental qui a été présenté lors d'une rencontre du Forum des partenaires, en février 2001, a été révisé de façon à prendre en compte l'ensemble des responsabilités confiées à la ministre de la Famille et de l'Enfance. Le projet, devenu le Plan concerté pour les familles du Québec, propose une approche globale en matière de politique familiale.

Ce plan concerté contient des mesures de coordination gouvernementale, de sensibilisation du public, d'incitation des différents milieux concernés, en plus d'actions directes auprès des familles. Il a pour objet de faire de la famille une préoccupation constante de l'ensemble de la société québécoise.

Le gouvernement veut ainsi se donner une stratégie intégrée visant à favoriser la réalisation du désir d'avoir des enfants et à soutenir la famille à l'égard des besoins nouveaux. Le soutien au rôle parental, l'adaptation des milieux de vie aux

besoins des familles et la conciliation des responsabilités familiales et professionnelles ont été retenus comme les principaux axes autour desquels devait s'articuler le plan concerté. En plus d'orienter la conception d'activités, de mesures et de projets autour de ces trois questions, le Plan concerté pour les familles du Québec contient toute une série de mesures visant à mobiliser les partenaires de la politique familiale, tant ceux du milieu gouvernemental que ceux des divers secteurs d'activité.

Les partenaires touchés par les mesures que contient le Plan concerté pour les familles du Québec ont été consultés et ont donné leur aval pour les aspects qui les concernent. Le plan, rendu public le 14 mai 2002, sera mis en œuvre progressivement au cours des quatre prochaines années.

De plus, le Ministère a mis à la disposition des organismes communautaires travaillant auprès des familles une mesure de financement qui vise à leur octroyer une aide financière pour la réalisation de projets spécifiques destinés à offrir des services aux familles.

Cette mesure privilégie les projets destinés à renforcer la relation parent-enfant et à soutenir le développement et l'expression des habiletés parentales. Le Ministère a donné la priorité aux projets conçus en partenariat par les organismes communautaires et les autres réseaux favorisant ainsi la concertation, la mise en commun et le partage d'expertises entre ces organisations, pour le plus grand bénéfice des familles du Québec. Il a ainsi financé 55 projets, dont le budget a totalisé 1 250 000 $.

Orientation 3 : Soutenir financièrement les familles, particulièrement celles à faible revenu

Axe d'intervention : Les programmes de soutien financier aux familles

Objectif : *Assurer un suivi des mesures de soutien financier aux familles et des impacts au regard des objectifs de la politique familiale.*

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Ministère a poursuivi ses travaux en matière de soutien financier aux familles. En effet, il a mis fin à la récupération des bonifications de la prestation fiscale canadienne pour enfants afin que les familles à faible revenu voient leur revenu disponible augmenter d'environ 300 $ par enfant. Ce montant provient de la différence entre les montants de la Prestation fiscale canadienne pour enfants 2001-2002 et 2000-2001. De plus, il s'assure que l'aide financière demeure adaptée à l'évolution des besoins des familles et des enfants. Enfin, il a continué à participer à l'élaboration de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté.

Il a également coordonné l'élaboration du Rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur les prestations familiales préparé par la Régie des rentes du Québec. Ce rapport donne suite à l'article 79 de la Loi sur les prestations familiales et doit être déposé à l'Assemblée nationale dans les quinze jours qui suivront la reprise des travaux parlementaires à l'automne. Il s'agit du rapport annoncé dans le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.

Orientation 4 : Se rapprocher de la clientèle et renforcer les liens avec les partenaires

Axe d'intervention : Les services à la clientèle en matière de services de garde éducatifs

Objectif : *D'ici 2004, accroître la présence du Ministère en région en déconcentrant les activités des directions des services à la clientèle (DSC), en ouvrant deux bureaux en 2001-2002, cinq points de service en 2002-2003 et en concluant des ententes avec les partenaires de régions non desservies directement en 2003-2004.*

Indicateurs	Cibles		Résultats
	2001-2002	2003-2004	2001-2002
Nombre de bureaux ouverts	2		2
Nombre de points de service ouverts		5	2
Nombre d'ententes conclues avec les partenaires des régions non desservies directement		À déterminer	

Le Ministère a déconcentré ses directions des services à la clientèle (DSC). L'objectif de 2001-2002 a été atteint. En effet, les bureaux de la DSC du Sud sont maintenant situés à Longueuil et desservent les régions administratives de la Mauricie, de l'Estrie, de la Montérégie et du Centre-du-Québec, alors que ceux la DSC du Nord-Ouest sont maintenant à Laval et desservent les régions administratives de l'Outaouais, de l'Abitibi-Témiscamingue, du Nord-du-Québec, de Laval, de Lanaudière et des Laurentides. De plus, les points de service de Rimouski et de Chicoutimi, relevant de la DSC de l'Est, ont pu être ouverts en 2001-2002, donc plus tôt que prévu.

Axe d'intervention : Les services à la clientèle en matière d'information

Objectif : *D'ici la fin mars 2003, améliorer l'accessibilité à l'information sur les programmes et services et les échanges avec la clientèle et les partenaires en utilisant les technologies de pointe.*

En plus de l'information « grand public », des documents et des chiffriers servant notamment à la saisie des rapports financiers par les services de garde sont disponibles dans le site Internet.

Par ailleurs, le Ministère réalise actuellement une analyse préliminaire en vue de concevoir une « solution d'affaires » qui servira à soutenir le traitement de l'administration des programmes de financement des centres de la petite enfance (CPE) et des garderies ainsi que des associations et regroupements qui les représentent. La solution retenue précisera les fonctions susceptibles de bénéficier des technologies de pointe en matière d'échange d'information, étant donné que les processus liés au financement sont ceux qui suscitent le plus d'échanges de données avec les partenaires.

Orientation 5 : Voir à la prise en compte des besoins des personnes âgées

Axe d'intervention : La concertation avec les partenaires gouvernementaux

Objectif : *D'ici 2004, assurer la cohérence et la coordination des interventions de l'État envers les personnes aînées en réalisant le plan d'action qui prend en compte leurs besoins.*

Le plan d'action *Le Québec et ses aînés : engagés dans l'action – Engagements et perspectives 2001-2004 en réponse aux besoins des aînés* a été rendu public le 28 septembre 2001 devant des représentants et représentantes des organismes d'aînés et des tables régionales de concertation des aînés. Ce plan comporte plusieurs mesures qui relèvent de la compétence de différents ministères et organismes gouvernementaux. Le Ministère a la responsabilité de faire le suivi de ce plan et des mesures suivantes :

- dans le cadre du Programme de soutien financier aux organismes communautaires d'aînés ou qui s'occupent d'aînés, 35 des 182 projets reçus ont été retenus et des subventions totalisant un million de dollars ont été octroyées aux organismes communautaires concernés. Les projets retenus visent à répondre à divers types de besoins : formation, information, relations intergénérationnelles, lutte contre les abus, soutien aux proches aidants.
- le financement des tables régionales de concertation des aînés; ces dernières ont signé les protocoles d'entente et reçu des subventions totalisant 425 000 $ en 2001-2002.
- la coordination des trois projets mobilisateurs prévus par le plan, soit : la qualité de la vie dans les résidences privées avec services pour aînés; la lutte contre les abus envers les aînés et l'harmonisation et la simplification des modes de soutien financier aux aînés. Les efforts déployés pour les mettre en œuvre ont permis aux trois comités interministériels responsables des projets de transmettre leurs plans de travail comme prévu, le 20 décembre 2001.

CHAPITRE 4

L'utilisation des ressources

Ressources humaines

Le ministère de la Famille et de l'Enfance comptait, au début de l'exercice 2001-2002, un effectif total autorisé de 438 équivalents à temps complet (ETC). Cet effectif s'est accru de cinq ETC en raison du transfert de la responsabilité du Secrétariat aux aînés et des quatre membres de son personnel ainsi que du transfert d'un poste en provenance d'un autre organisme. Au 31 mars, l'effectif autorisé s'élevait donc à 443 ETC et sa répartition était la suivante :

Effectif autorisé pour le ministère de la Famille et de l'Enfance

Répartition	Nombre de postes		
Direction du Ministère	**Hors cadre et cadre**	**Professionnel**	**Fonctionnaire**
Bureau du sous-ministre			
• Bureau du sous ministre[1]	2	6	1
• Secrétariat général	1	8	4
• Direction des affaires publiques	1	2	0
• Direction des communications	1	7	13
• Bureau des plaintes	1	3	11
Total partiel	**6**	**26**	**29**
Total du Bureau du sous-ministre			**61**
Direction générale des services à la famille et à l'enfance			
• Bureau du sous-ministre adjoint	1	3	3
• Direction du soutien au financement et aux systèmes	1	20	21
• Direction du soutien à la qualité des services	1	15	13
• Direction des relations avec les partenaires	1	3	3
• Directions des services à la clientèle (4 directions)	7	61	81
Total partiel	**11**	**102**	**121**
Total de la Direction générale des services à la famille et à l'enfance			**234**
Direction générale de la politique familiale			
• Bureau de la sous-ministre adjointe	1	1	2
• Direction des programmes	1	9	2
• Direction de la concertation	1	10	2
• Direction de la recherche	1	12	2
• Secrétariat aux aînés	1	1	1
Total partiel	**5**	**33**	**9**
Total de la Direction générale de la politique familiale			**47**
Direction générale de l'administration			
• Bureau du directeur général	1	5	7
• Direction des ressources humaines et de la gestion documentaire	1	8	12
• Direction des ressources informationnelles	2	22	15
• Direction des ressources financières et matérielles	1	7	20
Total partiel	**5**	**42**	**54**
Total de la Direction générale de l'administration			**101**
Total par catégorie d'emplois	**27**	**203**	**213**
Total général			**443**

1. Y compris les effectifs de la Direction de la vérification interne. Au 31 mars 2002, 24 ETC du Secrétariat à la condition féminine n'étaient pas inclus dans l'effectif du Ministère.

Quatre-vingt-quatre pour cent de l'effectif (personnel « régulier » et occasionnel) est syndiqué et 16 %, non syndiqué. Six pour cent de l'effectif fait partie du personnel d'encadrement, 46 % appartient à la catégorie des professionnels et 48 %, à celle des fonctionnaires.

Développement des compétences du personnel

La politique de développement des compétences des ressources humaines adoptée au cours de l'année s'inscrit dans le cadre de gestion global du Ministère. Elle est un instrument de soutien et d'actualisation des compétences du personnel du Ministère.

L'équivalent de 3,37 % de sa masse salariale en 2001 a été investi dans les activités de formation, comparativement à 1,92 % en 2000. De ce fait, la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (loi 90) a été dépassée. Ces activités de formation ont profité à 464 employés et employées, soit un investissement de temps de 2468 jours/personnes.

On a mis l'accent sur les activités visant l'amélioration du service à la clientèle et la formation des nouveaux cadres à la gestion gouvernementale, ainsi que sur la mise à niveau technologique.

Ressources financières

Sur le plan budgétaire, le portefeuille relevant de la ministre de la Famille et de l'Enfance comprend cinq programmes :

1. Planification, recherche et administration
2. Services à la famille et à l'enfance
3. Prestations familiales
4. Organismes-conseils
5. Condition féminine

Le présent rapport fait état, de façon plus détaillée, des ressources financières liées aux programmes 1, 2 et 3. Les ressources financières détaillées des programmes 4 et 5 sont présentées dans les rapports annuels de gestion des organismes concernés.

Le programme 1, « Planification, recherche et administration », regroupe les crédits nécessaires pour assurer, d'une part, la réalisation de recherches, l'élaboration et l'évaluation de politiques favorables à l'épanouissement des familles et des enfants en concertation avec les ministères et organismes gouvernementaux et, d'autre part, la gestion et l'administration du développement des services de garde et autres services à la famille et à l'enfance. Ce programme inclut également les dépenses administratives du Ministère.

Le programme 2, « Services à la famille et à l'enfance », regroupe les crédits nécessaires pour, d'une part, développer des services de garde éducatifs de qualité et en favoriser l'accès, et, d'autre part, soutenir financièrement les organismes familiaux et communautaires, les associations et les regroupements ayant des intérêts en matière de famille et d'enfance.

Le programme 3, « Prestations familiales », permet le versement des prestations familiales, comprenant l'allocation familiale et l'allocation pour enfant handicapé. Il inclut également les dépenses de gestion et d'administration de ce programme.

Ressources financières consacrées aux programmes du Ministère

Programmes	Crédits votés (milliers de $) 2001-2002 (note 1)	Dépenses probables (milliers de $) 2001-2002 (note 2)	Dépenses réelles (milliers de $) 2000-2001 (note 3)
Planification, recherche et administration	38 350,1	37 267,4	30 227,5
Autres dépenses de transfert	1 875,0	1 996,6	1 519,7
Total partiel	40 225,1	39 264,0	31 747,2
Services à la famille et à l'enfance			
Exonération et aide financière aux parents pour les frais de garde	100,0	12,4	6 334,0
Subventions de soutien aux centres de la petite enfance pour les immobilisations	25 000,0	21 700,9	21 350,0
Subventions aux centres de la petite enfance et aux garderies	995 338,6	991 238,9	759 359,0
Autres subventions	4 000,0	3 727,0	2 948,0
Total partiel	1 024 438,6	1 016 679,2	789 991,0
Prestations familiales			
Allocation pour enfant	540 400,0	534 666,3	598 570,9
Allocation pour enfant handicapé	38 400,0	38 059,9	37 525,2
Soutien administratif	25 090,0	22 542,3	14 697,2
Total partiel	603 890,0	595 268,5	650 793,3
Autres organismes (programmes 4 et 5) (notes 4 et5)			
Conseil de la famille et de l'enfance	972,1	946,6	821,6
Conseil des aînés et Secrétariat aux aînés	2 547,8	2 500,3	(note 4)
Conseil du statut de la femme	4 200,5	4 183,2	(note 4)
Secrétariat à la condition féminine	2 886,9	2 787,8	(note 4)
Total partiel	10 607,3	10 417,9	821,6
Total général	1 679 161,0	1 661 629,6	1 473 353,1

Note 1 Crédits relatifs au budget de dépenses 2001-2002 apparaissant dans le livre des crédits 2002-2003

Note 2 Les dépenses de l'exercice 2001-2002 sont celles inscrites au SYGBEC au 26 avril 2002. Elles ne tiennent pas compte des dépenses inscrites aux comptes à fin déterminée.

Note 3 Les dépenses de l'exercice 2000-2001 sont celles inscrites aux comptes publics 2000-2001. Ces montants tiennent compte des dépenses d'amortissement mais pas de celles liées aux investissements. Ils ne tiennent pas compte des dépenses inscrites aux comptes à fin déterminée.

Note 4 Les organismes-conseils, sauf le Conseil de la famille et de l'enfance, se sont joints au Ministère en mars 2001

Note 5 Le montant de la dépense pour les organismes-conseils inclut des dépenses de transfert totalisant 2,6 M$

Ressources informationnelles

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Ministère a fait des investissements importants pour soutenir les différents secteurs d'activités et contribuer à l'amélioration des services à la clientèle et aux partenaires. D'une part, le développement d'un système informatique destiné à soutenir la gestion du plan de création des places en services de garde est en cours. D'autre part, l'analyse préliminaire du projet « Gestion du financement », qui vise à doter le Ministère d'un système robuste, sécuritaire, efficace et évolutif pour soutenir le traitement de l'administration des programmes de financement des centres de la petite enfance (CPE) et des garderies, des associations et des groupes qui les représentent a été effectuée. Ce projet prévoit également la mise en place de toute la structure, tant technologique qu'administrative, nécessaire à la mise sur pied d'échanges électroniques transactionnels au moyen d'un extranet.

CHAPITRE 5

Les exigences réglementaires et législatives

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

De manière générale, l'année 2001-2002 aura été marquée par un ensemble d'activités qui visaient à consolider les acquis par une appropriation encore plus poussée des enjeux de la protection des renseignements personnels par les équipes de gestion et le personnel afin que ces enjeux se traduisent dans leurs activités quotidiennes.

- *Formation et sensibilisation*

En plus d'activités régulières d'information et de consultation, particulièrement auprès des unités opérationnelles, une semaine de sensibilisation s'est tenue à la fin octobre 2001, sur le thème « La protection des renseignements personnels, ça nous concerne tous. C'est la clé du respect de la vie privée. » La campagne prévoyait un ensemble de moyens pour toucher tous les membres du personnel. Des capsules d'information leur ont clairement fait connaître leurs obligations dans la collecte, la communication, l'archivage et la destruction de renseignements personnels.

Cette campagne faisait partie d'un plan plus vaste visant à sensibiliser tout le personnel en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels. Il comportait des séances d'information d'une journée. Une partie importante de la formation présentait des mises en situation adaptées à la réalité de chacune des unités, en vue d'assurer une meilleure intégration de ces obligations dans la pratique journalière des employées et employés. À l'automne 2001, le personnel de la Direction générale des services à la famille et à l'enfance et de la Direction des communications a participé à ces séances.

- *Évaluation du Profil d'accès du fichier de vérification des antécédents judiciaires*

Au printemps 2001, on a achevé l'inventaire des renseignements personnels détenus par le Ministère. Douze fichiers de renseignements personnels ont été identifiés et ont fait l'objet d'une déclaration à la Commission d'accès à l'information, conformément à l'article 76 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Le 26 mars 2001, le fichier de « Vérification des antécédents judiciaires » a été désigné comme celui qui satisfaisait aux critères déterminés par le ministère du Conseil exécutif, à savoir l'importance significative relativement au mandat de l'organisation et le caractère sensible des renseignements personnels qu'il contient.

De par sa mission, le Ministère doit assurer la santé, la sécurité et le bien-être des tout-petits. À cet égard, la vérification des antécédents judiciaires est une des

activités stratégiques de l'application de la Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde. En effet, il s'agit du moyen légitime dont dispose le Ministère pour assurer aux familles qu'un filtrage, dont l'ultime objectif est de prévenir des abus potentiels, a été réalisé auprès des services de garde titulaires d'un permis. Ainsi, dans le respect des droits individuels des personnes concernées, le Ministère s'assure de pouvoir détecter les situations ou les comportements pouvant raisonnablement faire craindre pour la sécurité physique et morale des enfants.

Le rapport d'évaluation du profil d'accès a été déposé le 18 juin 2001 et la tenue du fichier (accès, cahier de procédures, conservation) a été jugée conforme aux dispositions de l'article 62.

Par ailleurs, des recommandations ont été formulées afin que les gestionnaires prennent des mesures en cas de bris de confidentialité, sur la détermination d'une date de destruction du contenu du fichier et sur l'amélioration des contrôles de conformité. De plus, on a proposé l'adoption d'un programme de journalisation des consultations. Un suivi sera réalisé en septembre 2002 sur les résultats atteints à la suite de la mise en œuvre de ces mesures.

La principale priorité pour 2002-2003 sera de mettre à jour le plan d'action ministériel afin qu'il soit davantage axé sur l'éthique et qu'il intègre la protection des renseignements, l'accès aux documents et la gestion de l'information Enfin, l'évaluation du niveau de protection des renseignements personnels portera sur la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels à caractère médical des employés et employées.

Politique linguistique

À la demande de l'Office de la langue française, et conformément à l'article 131 de la Charte de la langue française, le Ministère a fait au cours de l'année l'analyse de sa situation linguistique, qui a été transmise à l'Office en février 2002.

Toutes les directions du Ministère ont apporté leur concours à ce travail. L'analyse confirme que l'utilisation du français est généralisée, tant dans les communications orales que dans les communications écrites.

Les réunions et les communications verbales se font habituellement en français avec le grand public (services de renseignements et autres) et les représentants et représentantes de ses partenaires, des établissements et des autres administrations du Québec. L'anglais est utilisé au besoin, notamment dans les communications avec des personnes dont le français n'est pas la langue d'usage et dans certaines rencontres avec d'autres administrations, particulièrement à l'extérieur du Québec.

À l'écrit, tous les documents d'information générale du Ministère sont publiés en français, un certain nombre d'entre eux le sont aussi en anglais (Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, dépliants, brochures, guides sur les services et les programmes, etc.). La correspondance se fait généralement en français avec les personnes morales établies au Québec. Dans le cas de l'Administration régionale Kativik (ARK), le Ministère, suivant en cela l'usage établi dans l'Administration publique québécoise, fait accompagner ses communications en français d'une traduction en anglais. Cette façon de faire s'applique

aussi aux centres de la petite enfance qui relèvent de l'ARK. Il en est de même pour certains documents de nature administrative (procédures, rapports, formulaires, etc.). Dans l'affichage du Ministère, seul le français est utilisé.

Même si le Ministère n'a pas actuellement de politique écrite d'embauche, de promotion et de mutation exigeant la connaissance du français, il exige toujours une bonne connaissance du français pour tous les postes.

L'analyse de la situation linguistique permet d'affirmer que, pratiquement, seuls les outils de développement (système de base de données et outils Oracle) et les logiciels propres aux réseaux et aux serveurs sont en anglais. Toute version anglaise est remplacée par une version française équivalente dès que celle-ci est offerte.

Conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, le formulaire *Mise en œuvre de la politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* a été transmis au Secrétariat du Conseil du trésor, dans le cadre du Bilan 2000-2001 en ressources informationnelles.

Le Ministère maintient sa ligne directrice de ne mettre à la disposition du personnel que du matériel informatique dont les inscriptions et la documentation qui l'accompagne sont en français. Enfin, il favorise l'utilisation du français dans les activités de formation portant sur les technologies de l'information. Au cours de l'exercice 2001-2002, on estime à moins de 10 % les cours accompagnés d'une documentation uniquement en anglais.

Programme d'accès à l'égalité et plan d'embauche pour les personnes handicapées et les diverses composantes de la société québécoise

Groupes	Taux d'embauche		Taux de représentativité	
	Cibles gouvernementales	Résultats ministériels	Cibles gouvernementales	Résultats ministériels
Jeunes de moins de 35 ans		11 %		12,55 %
Communautés culturelles, anglophones, autochtones	25 %	10 %	9 %	4,39 %
Personnes handicapées		0 %	2 %	1,46 %
Femmes cadres		71 %	20 %	63,00 %
Étudiantes et étudiants (communautés culturelles, anglophones et autochtones)	25 %	45 %		

L'année 2001-2002 a été consacrée à régulariser la situation du personnel occasionnel déclaré apte aux concours réservés : 33 personnes de ce groupe ont obtenu des emplois « réguliers ». L'embauche étant liée au groupe d'employées et employés occasionnels déjà inscrits sur les listes de déclaration d'aptitudes, cela a limité la possibilité d'accroître la représentation des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. Par contre, un effort a été fait dans l'embauche des étudiantes et étudiants et 13 des 29 étudiantes et étudiants embauchés appartenaient aux groupes cibles.

ANNEXE 1

Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de la Famille et de l'Enfance, ministre responsable de la Condition féminine et ministre responsable des Aînés

Loi sur les centres de la petite enfance et autres services de garde à l'enfance (L.R.Q., c. C-8.2)

Règlement sur les centres de la petite enfance [C-8.2, r. 2]

Règlement sur la contribution réduite [C-8.2, r. 3]

Règlement sur l'exonération et l'aide financière pour un enfant en service de garde [C-8.2, r. 4]

Règlement sur les garderies [C-8.2, r. 5.1]

Loi sur le ministère de la Famille et de l'Enfance (L.R.Q., c. M-17.2)

Règlement sur certaines mesures transitoires nécessaires à l'application de la Loi sur le ministère de la Famille et de l'Enfance et modifiant la Loi sur les services de garde à l'enfance [M-17.2, r. 1]

Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille et de l'Enfance [M-17.2, r. 2]

Loi sur les prestations familiales (L.R.Q., c. P-19.1)
(Cette loi est administrée par la Régie des rentes du Québec.)

Règlement sur l'allocation pour enfant handicapé [P-19.1, r. 01]

Règlement sur les prestations familiales [P-19.1, r. 1]

Loi sur l'assurance parentale (L.Q. 2001, c. 9)
(Cette loi n'est pas en vigueur. Une partie en est confiée au ministre du Revenu.)

Loi sur le Conseil de la famille et de l'enfance (L.R.Q., c. C-56.2)

Loi sur le Conseil du statut de la femme (L.R.Q., c. C-59)

Règlement de régie interne du Conseil du statut de la femme [C-59, r. 2]

Loi sur le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (L.R.Q., c. M-25.01)
(Article 10 et paragraphe 4° de l'article 11 relatifs aux aînés)

Loi sur le Conseil des aînés (L.R.Q., c. C-57.01)

ANNEXE 2

Répartition régionale des centres de la petite enfance et des garderies, au 31 mars 2002

Régions	Centres de la petite enfance						Garderies*		Total partiel installations et garderies		Total installations, garderies et milieu familial	
	Établissements		Installations		Milieu familial							
	Nbre	Nbre de places	Nbre de composantes	Nbre de places	Nbre de composantes	Nbre de places	Nbre de garderies	Nbre de places	Nbre de garderies	Nbre de places	Nbre de services de garde	Nbre de places
01 Bas-Saint-Laurent	23	3 610	23	1 094	19	2 516	0	0	23	1 094	42	3 610
02 Saguenay–Lac-Saint-Jean	32	4 554	33	1 835	28	2 719	7	284	40	2 119	68	4 838
03 Capitale-Nationale	100	11 513	111	5 990	77	5 523	41	1 834	152	7 824	229	13 347
04 Mauricie	33	4 362	38	1 926	29	2 436	2	140	40	2 066	69	4 502
05 Estrie	51	6 103	59	2 868	42	3 235	4	245	63	3 113	105	6 348
06 Montréal	255	25 571	278	17 184	118	8 387	224	12 658	502	29 842	620	38 229
07 Outaouais	47	6 649	50	2 850	33	3 799	6	278	56	3 128	89	6 927
08 Abitibi-Témiscamingue	18	2 623	18	1 063	16	1 560	1	37	19	1 100	35	2 660
09 Côte-Nord	19	1 809	17	730	12	1 079	0	0	17	730	29	1 809
10 Nord-du-Québec	27	1 520	28	1 322	3	198	1	20	29	1 342	32	1 540
11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	12	1 776	12	524	11	1 252	1	20	13	544	24	1 796
12 Chaudière-Appalaches	43	6 809	55	2 532	41	4 277	12	548	67	3 080	108	7 357
13 Laval	38	5 385	37	2 204	27	3 181	37	2 096	74	4 300	101	7 481
14 Lanaudière	35	6 250	44	2 463	35	3 787	26	1 276	70	3 739	105	7 526
15 Laurentides	49	7 188	49	2 735	47	4 453	18	1 098	67	3 833	114	8 286
16 Montérégie	130	21 163	158	9 519	118	11 644	90	5 062	248	14 581	366	26 225
17 Centre-du-Québec	23	3 833	32	1 686	20	2 147	5	286	37	1 972	57	4 119
TOTAL	935	120 718	1 042	58 525	676	62 193	475	25 882	1 517	84 407	2 193	146 600

* Le total comprend les services de garde dont le titulaire du permis est une entreprise à but lucratif ainsi que les services dont le titulaire du permis est une municipalité, une commission scolaire ou un organisme sans but lucratif dont le conseil d'administration n'est pas composé majoritairement de parents.

ANNEXE 3

Liste des publications du Ministère

Publications 2001-2002

Brochure *Aide financière pour les familles québécoises*

Brochure *Financial assistance for Québec families*

Brochure *C'est à ton tour... Questionnaire sur le partage des tâches et des responsabilités dans un couple*

Brochure *Your turn... Questionnaire on how couples share chores and responsibilities*

Brochure *Être père, la belle aventure*

Brochure *Being a father: a great adventure*

Brochure *Développer ses compétences, un atout pour l'avenir*

Brochure *Grandir au Québec*

Brochure *Growing up in Québec*

Brochure *Crecer en Quebec*

Brochure *La politique familiale, un pas de plus vers l'épanouissement des familles et des enfants – Des réponses à vos questions*

Brochure *Family policy. Another step towards developing the full potential of families and their children – Answers to your questions*

Brochure *Le Québec et ses aînés: engagés dans l'action – Engagements et perspectives 2001-2004*

Brochure *Le Québec et ses aînés: engagés dans l'action – Engagements et perspectives 2001-2004 (Liste des actions sectorielles)*

Brochure *Québec and its Seniors: Together in action*

Brochure *Québec and its Seniors: Working together (Actions by sector)*

Brochure *Règles budgétaires pour l'année 2001-2002 – Centres de la petite enfance*

Brochure *Règles budgétaires pour l'année 2001-2002 – Garderies*

Brochure *Budget rules for 2001-2002 - Childcare centres*

Brochure *Un service de garde pour votre enfant*

Brochure *The right day care for your child*

Brochure *Le traitement des plaintes au ministère de la Famille et de l'Enfance – Services à la famille et à l'enfance*

Brochure *Le traitement des plaintes au ministère de la Famille et de l'Enfance – Services de garde*

Bulletin *Bye-bye les microbes!* (4 numéros), juin 2001, septembre 2001, décembre 2001, mars 2002

Dépliant *Activités de communications – Processus et suivi des dossiers* + Affiche

Dépliant *Bye-bye les Microbes!*

Dépliant *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*

Dépliant *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec*

Dépliant laminé *Les familles et les enfants au Québec – principales statistiques* (3e édition)

Dépliant *Le ministère de la Famille et de l'Enfance à votre écoute*

Dépliant *Le Québec et ses aînés: engagés dans l'action – Engagement et perspectives 2001-2004*

Dépliant *Le Programme éducatif des centres de la petite enfance*

Extrait du rapport d'enquête sur les besoins des familles en matière de services de garde

Guide de préparation d'un plan d'affaires

Guide *La sécurité des enfants... en services de garde éducatifs*

Guide pour faciliter l'action concertée en matière d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde du Québec

Manuel de soins d'urgence pour les enfants

Bulletin externe *Info Famille-Enfance*

Journal interne *Salut la Famille*

Programme *Engagés dans l'action pour les aînés du Québec* (brochure et formulaire)

Programme de soutien financier aux organismes communautaires qui travaillent auprès des familles (brochure et formulaire)

Rapport annuel 2000-2001

Rapport financier annuel centres de la petite enfance 2000-2001

Rapport financier annuel garderies 2000-2001

Répertoire 2002-2003 « Centres de la petite enfance et autres services de garde » – Région de l'Est

Répertoire 2002-2003 « Centres de la petite enfance et autres services de garde » – Région de Montréal

Répertoire 2002-2003 « Centres de la petite enfance et autres services de garde » – Région du Nord-Ouest

Répertoire 2002-2003 « Centres de la petite enfance et autres services de garde » – Région du Sud

Réimpression - 2001-2002

Brochure *Planification stratégique 2001-2004*

Dépliant *Planification stratégique 2001-2004 en bref*

ANNEXE 4

Travaux de recherche

Les travaux de recherche contribuent au développement et à l'adaptation de la politique familiale par l'acquisition de connaissances sur la situation et sur les conditions de vie des familles et des enfants, sur les clientèles et sur les programmes, et ils permettent d'en dégager les défis et les enjeux pour le Ministère. Plusieurs moyens servent à assurer le développement des connaissances et leur prise en compte.

Productions sous la responsabilité immédiate du Ministère

Sur la conciliation famille-travail :

- *La conciliation travail-famille dans les conventions collectives québécoises des secteurs public, de l'éducation, de la santé et des services sociaux, ainsi que des secteurs municipal et universitaire*, Maude Rochette, Direction de la recherche, ministère de la Famille et de l'Enfance, mars 2002.

- *Les régimes de travail atypique des parents et la garde des enfants : description de la situation et recension des expériences étrangères en matière de garde selon des horaires non usuels*, Maude Rochette, Direction de la recherche, ministère de la Famille et de l'Enfance, mars 2002.

Sur les services de référence et d'information :

- *Besoins des parents en matière de services de référence et d'information*, ÉchoSondage inc., rapport présenté au ministère de la Famille et de l'Enfance, Québec, décembre 2001, 45 pages.

- *Perceptions des intervenants du secteur famille quant aux besoins des parents en matière de services de référence et d'information*, ÉchoSondage inc., rapport présenté au ministère de la Famille et l'Enfance, Québec, décembre 2001, 27 pages.

- *Référence et information en matière familiale : Portrait des services dans les différentes régions du Québec*, Synopsis Conseil en gestion, rapport présenté au ministère de la Famille et de l'Enfance, Québec, décembre 2001, 55 pages.

Sur les besoins de services de garde :

- *Rapport d'enquête sur les besoins des familles en matière de services de garde éducatifs*, Institut de la statistique du Québec, coordination assurée par Hélène Fullum et Paul Marchand, ministère de la Famille et de l'Enfance, Québec, septembre 2001, 106 pages.

Participation financière à des actions concertées

Action concertée de recherche sur la famille et l'enfance:

- *Les trajectoires d'intervention et construction du lien familial: le placement en famille d'accueil*, Françoise-Romaine Ouellette, INRS-Culture et Société, Action concertée de recherche sur la famille et l'enfance, FCAR, 2001.

Action concertée pour le soutien et la promotion de la recherche sur la famille et les responsabilités parentales. Les projets qui seront réalisés au cours des trois prochaines années et les responsables de dossier sont les suivants:

- *L'information et la formation à l'exercice des rôles parentaux: les besoins des parents québécois de jeunes enfants (naissance-12 ans) et adéquation des services offerts*, Bernard Terrisse, Université du Québec à Montréal;

- *Les services offerts aux familles à risque ou en difficulté: modèles conceptuels, stratégies d'action et réponses aux besoins des parents*, Carl Lacharité, Université du Québec à Trois-Rivières;

- *Les ajustements du droit aux nouvelles réalités de l'adoption internationale*, Françoise-Romaine Ouellette, INRS-Urbanisation Culture et Société;

- *La parentalité dans les organismes communautaires familles: expériences, connaissances et soutien*, Denise Lemieux, INRS-Urbanisation Culture et Société;

- *L'intervention de soutien des services psycho-sociaux pour les parents qui vivent des situations difficiles*, André Beaudoin, Université Laval.

Action concertée pour promouvoir et soutenir la recherche sur le vieillissement de la population et ses impacts économiques et sociodémographiques. Quatre axes de recherche ont été soumis à la communauté scientifique, soit:

- les réseaux de soutien informel aux personnes âgées en perte d'autonomie;
- l'adaptation des politiques publiques;
- la situation financière des personnes âgées;
- le marché du travail et les milieux du travail.

Partenariat de recherche

Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles (codirigé par le Ministère et l'INRS).

- *Axes et enjeux des politiques fédérales américaines en direction des familles. Présentation d'une recension informatisée des écrits*, Marie-Hélène Saint-Pierre et Anne-Marie Trudel, sous la supervision de Frédéric Leseman et Renée B.-Dandurand, INRS-Culture et Société; Partenariat « familles en mouvance », Montréal, 2001, 122 pages.

- *Les Actes du colloque*, INRS-Urbanisation, Culture et Société, printemps 2001, 171 pages. (Colloque *Visions de la famille*, organisé par le Partenariat « Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles », Montréal 1er et 2 février 2001).

- Ateliers de travail et séminaires autour de trois champs prioritaires de recherche :

  - les trajectoires familiales et le développement des enfants;
  - la paternité;
  - les politiques familiales.

Programme d'appui financier à la recherche sur les familles et les enfants

L'enveloppe budgétaire annuelle est de 250000$. En 2001-2002, huit demandes d'aide ont été subventionnées, dont cinq concernent des projets de recherche et trois des projets de diffusion et de transfert de connaissance.

Les projets de recherche subventionnés et les responsables sont les suivants :

- *Les relations de contrôle et de surveillance entre l'État et les groupes communautaires*, Guy Bellamare, Université du Québec à Hull;
- *Implantation et évaluation d'un programme d'intervention précoce multicontexte*, Francine Sinclair, Université du Québec à Hull;
- *Biographies et Entourage*, Marianne Kempeneers, Université de Montréal;
- *Conciliation travail-famille chez des parents d'enfant ou d'adolescent ayant une déficience intellectuelle*, Lise Lachance, Université du Québec à Chicoutimi;
- *Contextes de vie, ressources et développement de jeunes enfants de milieux populaires montréalais*, Andrée Pomerleau, Université du Québec à Montréal.

Les trois projets de diffusion et de transfert subventionnés sont :

- *La gestion et la mise à jour de la banque Famili@*, banque informatisée contenant les recherches sur la famille réalisées au Québec depuis 1980, INRS-Culture et Société;
- Colloque *Pourquoi et comment impliquer les familles?*, tenu le 15 mars 2002, Université du Québec à Hull;
- Réflexion et discussions sur le thème *L'héritage intergénérationnel de la Révolution tranquille : bilan et perspectives d'avenir, du point de vue de la famille et de l'enfance*, projet présenté par l'organisme « Le Pont entre les générations », sous la direction de Louise Bienvenue (Université de Sherbrooke), Solange Chalvin.